OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

AIR CANADA
TORONTO INTERNATIONAL AIRPORT
LANGUAGE OF SERVICE

JULY 1984

TABLE OF CONTENTS

		Page
I.	Introduction	1
II.	The Audit	2
	1. Objective	2
	2. Method	2
III.	Summary	3
IV.	Observations and Recommendations	4
	1. Structure and organization	4
	2. Policy	5
	3. Bilingual Service	6
	A. Material	6
	B. Personal	6
	C. Bilingual Capacity	7
	a) Passenger Agents (CALEA)	7
	b) Baggage Agents (IAMAW)	11
	D. Distribution	12
	E. Offer	13
	a) Material Considerations	13
	b) Personal Considerations	14
	F. Delivery	14
	G. Control Mechanisms	16
V.	Conclusion	18
VI.	List of Recommendations	19
	Legend	22
	Annex: Extracts from Air Canada's "Corporate Language Policy and Guidelines"	23

I. Introduction

In Air Canada's Annual Report, 1982, Official Languages Plans and Programmes, the Corporation headed a list of activities "which will take place during 1983 in order to improve certain identified deficiencies" with the following item:

"Toronto International Airport

Situation:

Toronto has been identified as a location where the number of bilinguals at the airport is insufficient to provide service in French consistently at the many check-in and departure gate positions.

The Bilingual Service Minimum has been raised to 151 passenger agents of whom only 82 are currently bilingual.

Activities:

1) Greater emphasis will be placed on language training. Special courses have been devised for the passenger agent group and courses are now given on company time.

2) Management is conducting an on-going employee awareness campaign to sensitize employees to the customers' linguistic needs.

3) In addition to the Central Announce System which provides bilingual announcements, management is looking at using recorded departure announcements at departure gates.

4) Greater monitoring will be done locally to ensure the system of lights identifying positions staffed by bilinguals are used correctly."*

II. The Audit

1. Objective

In the light of the numerous complaints received by our Office which confirmed the Corporation's self-assessment and pursuant to Article 25 of the Official Languages Act, in October 1983, we undertook to review the language-of-service situation at Toronto International Airport. We were interested in examining the progress achieved by Air Canada to meet its objective.

2. Method

In order to review Air Canada's performance in serving the public in both official languages at TIA, the study team focused its attention on the following aspects of the Passenger Service function:

- organization and structure
- official-languages policy and the responsibilities of management and staff in its implementation
- variety of services offered

---

* Annual Report, 1982, Official Languages Plans and Programmes, Air Canada, January 31, 1983, p. 35.

- bilingual capacity of the public-contact personnel, including the deployment of bilingual passenger agents

- availability, offer and provision of services in English and French, including procedures developed for unilingual passenger agents called upon to serve French-speaking passengers and the system of lights put in place to identify check-in and ticketing positions staffed by bilingual agents

- control mechanisms

The study team gathered information by examining documentation pertaining to official languages such as the Corporation's policy, annual reports and plans to correct previously reported weaknesses, union/company agreements, and complaints lodged with our Office and by conducting a limited number of interviews with TIA management and staff.

III. Summary

In recent years, TIA management has appreciably increased its awareness of official-languages concerns and it is more committed now than in the past to seek solutions which would improve service to Francophone travellers.

The corporate policy with regard to language of service which TIA management has adopted is adequate. However, there exist serious weaknesses in its application:

- there is an acute shortage of bilingual agents;

- results from French-language training which management has identified as the principal means of overcoming this shortage are attainable in the too distant future;

- the offer of bilingual service is too inactive;

- procedures for unilingual agents to follow to ensure the delivery of service in French may be too cumbersome to apply;

- the amber light system which is a short-term solution to TIA's acute shortage of bilingual agents and which identifies and guarantees the availability of bilingual service is under-utilized;

- control mechanisms are in part incomplete and identified anomalies are not corrected.

IV. Observations and Recommendations

1. Structure and organization

Air Canada's operations at TIA are concentrated in Terminal II. In fact there is only one agent assigned to Terminal I. Passenger Service at Terminal II is structured much in accordance with the physical lay-out of the terminal. The Passenger Service Manager, who reports directly to the Airport Manager, is assisted by two Area Managers: one is responsible for the long range operations of domestic travel which include Rapidair and Inbound Baggage activities and the other, for trans-border and international flights. Concurrently, he is assisted by three Shift Managers, each one covering a particular cycle between 5:30 a.m. and 10:30 p.m. There is also a Planning and Procedures Manager who is responsible for several personnel and facilities administration matters such as training, vacations, procedures and systems.

As far as personal contacts with passengers are concerned, the two Area Managers play an important role in that the agents located at baggage, check-in and ticket counters, and departure lounges report to them indirectly through supervisors. The Shift Managers who spend most of their working day in the terminal control room coordinating operations within the airport are responsible for the agents assigned to the "Central Announce" position, also located in the terminal control room. It is from this position that these agents make announcements in French at the request of unilingual agents. Finally the Planning and Procedures Manager who, like the other managers, has no direct contact with passengers is nevertheless an important player in the provision of service in French and English. He is responsible for developing procedures for unilingual agents to follow when faced with passengers wishing to be served in French. The light system identifying the positions staffed by bilingual agents is also one of his concerns as is bilingual signage.

2. Policy

TIA management subscribes to the corporate official-languages policy and guidelines pertaining to language of service (Relevant extracts are included in the Annex).

Responsibility and accountability for implementation clearly rests with local management who with the assistance of Linguistic Affairs is to determine each year how best to continue to do the job.

In 1982, at the end of a three-day planning session to set objectives for the coming year, TIA management and staff committed themselves to about a dozen, choosing the following top four priorities:

on-time performance
health and safety
Passenger Sales Effectiveness
bilingual service

The activities described at the outset of this report were then identified by local management in cooperation with Linguistic Affairs to reach the bilingual service objective.

3. Bilingual Service

One may divide the services Air Canada provides at TIA Terminal II into two main categories, material and personal.

A. Material

Those provided by material means such as signs, notices, posters, screens and other forms of printed information are almost entirely provided in both official languages with equal prominence, in respect of the policy guidelines.

B. Personal

These include services provided in person by passenger agents who sell tickets, check-in passengers, make flight departure and arrival announcements over a public-address loudspeaker, page customers, answer enquiries, by baggage agents who trace lost baggage and occasionally make announcements pertaining to arriving baggage and by security agents (on contract to Air Canada) at the various check points. These services remain the weak link in the bilingual service chain; they motivate the majority of complaints lodged with our Office but are the more difficult to improve.

C. Bilingual Capacity

a) Passenger Agents (CALEA)

In March 1983, there were 440 passenger agents at TIA. The Bilingual Service Minimum* set at 144 was far from met with only 81 bilingual passenger agents, 56% of the corporate commercial standard. As a result of Linguistic Affairs' monitoring program which preceded the publication of its June 1983 Performance Report, this evidently poor bilingual capacity of passenger agents was appropriately rated C which the Corporation defines as "major/serious deficiencies". Included in the same report and confirming the weakness was an indication of the reaction of customers preferring to deal in French with Air Canada agents at TIA: 30% of those passengers surveyed replied that they were not served in their preferred official language. It is to be noted that from a review of performance reports dating back to November 1980, these figures and ratings remain significantly unchanged.

Aware of this situation and in an effort to seek amelioration, current management at TIA is encouraging unilingual agents to undertake French-language training, hoping that the ever-increasing numbers of employees who are participating in these varied courses on company time and at its expense will eventually graduate into and remain amongst the ranks of bilingual. Although we in no way wish to discourage management or the participants in this endeavour, we must point out that this solution in and of itself will bear fruit only in the long term; in the meantime, we

---

* see Legend

urge Air Canada to arrive at a solution which will ensure that Francophone travellers will be served in their own language in a more immediate timeframe and consistent manner than will be possible through the measures adopted to date.

Under normal circumstances, the most effective solution for the Corporation to implement would be the recruitment of bilingual passenger agents. However, hiring full-time agents is an activity of the past and is not expected to be activated in the foreseeable future.

Nonetheless, there continues to be new personnel arriving at the airport, as a result of transfers. In 1983, sixteen passenger agents were transferred from Reservations, only two of whom were bilingual. Is it evident that to increase the bilingual capacity at the airport, it would have been preferable if more had been fluent in English and French. Further, management's ability to call into play the languages provisions of the collective agreement when considering requests for transfers are seriously hindered by the fact that the Bilingual Service Minimum exceeds by 22 the current bilingual numerical level-passenger agents classification* which for TIA is set at 50 full-time agents. In fact, with 72 full-time bilingual agents, only slightly more than half of the commercial requirement of 144 is met whereas the contractual obligations are amply fulfilled.

A few words about part-time passenger agents and hiring. Part-time agents are not covered by the collective agreement

---

* see Legend

which means, as far as official languages are concerned, that management may and does have, since about 5 years, a distinct policy with regard to their hiring - only bilingual candidates should be considered. The current bilingual capacity amongst part-timers is 9 out of 98, about 9%.

In order to increase the inadequately small number of bilingual passenger agents at TIA in the more immediate future than that possible through French-language training and in consideration of the zero-recruitment forecast, we believe that the Corporation should act at once to ensure that only bilingual passenger agents be transferred to the airport and this until the Bilingual Service Minimum* is met. We therefore recommend to Air Canada that:

1. it attempt to reach an agreement during the next round of negotiations with CALEA whereby the bilingual numerical level-passenger agents for TIA concur with the Bilingual Service Minimum.*

In the meantime, we recommend to Air Canada's TIA management that:

2.a)as long as the Bilingual Service Minimum is not met, it consult with CALEA representatives in view of concluding a local agreement whereby only bilingual passenger agents will be eligible for transfer to the airport;

---

* see Legend

b) it adhere strictly to its policy with regard to the hiring of only bilingual part-time agents;

c) it consider granting full-time status only to bilingual part-time agents.

The final observation to be made with regard to the bilingual capacity of passenger agents is that TIA management revealed itself as not being aware of how many bilingual agents they actually had. At one point, we were advised to consult the full-time agent assignment list effective October 31, 1983, which indicated that 45 were bilingual. However, the corporate human resources information system indicated that in fact, 72 were bilingual. Management subsequently acknowledged that the list was incomplete, explaining that the French capability had been done from "memory" and released to meet a deadline. The revised list indicated that 90 agents were bilingual. We were also informed that Manpower Planners who prepare the assignment of staff to various locations throughout Terminal II during shifts apparently had accurate language capability lists of agents. Further, in an effort to ensure communication, it had been decided to install an organization board in the Passenger Service Meeting Room with the supervisor and team names and their language capabilities.

We recommend that Air Canada's TIA management:

3. ensure that:

a) it regularly update the information contained on the organization board installed in the Passenger Service Meeting Room which identifies supervision and teams and their linguistic capabilities;

b) this information be made available systematically to passenger agents in order that unilingual staff may know who of their colleagues are bilingual and therefore whom they may call upon to ensure delivery of service in French.

b) Baggage Agents (IAMAW)

At the time of our study, there were fifty baggage agents at TIA, six of whom are bilingual. These fifty are organized in three shifts with thirty agents on duty per day. Contact with the travelling public is limited to announcements regarding incoming baggage arrival and verbal exchanges in the case of lost baggage. Unilingual baggage agents are expected to follow the same procedures as those developed for unilingual passenger agents, namely to:

° call "Central Announce" to request that an announcement be made in French; and

° seek the assistance of a bilingual colleague.

Given the shortage of bilingual baggage agents, we recommend to Air Canada that:

4. it attempt to reach an agreement during the next round of negotiations with IAMAW to ensure:

a) the establishment of a minimum number of baggage agents required to ensure service in both official languages at all times at TIA;

b) that TIA be covered by the bilingual requirements which pertain to promotions or transfers of baggage agents and that these requirements be mentioned in the Minutes of IAMAW Negotiations, 1984.

D. Distribution

Given the low number of bilingual agents and the fact that Air Canada's TIA operations involve at least eighteen service points which must be simultaneously staffed, it is clearly not possible now for TIA management to ensure bilingual coverage everywhere and at all times.

At the local level however, TIA management and CALEA representatives have successfully agreed that:

- 50% of the positions staffed at all service points in Rapidair (Montreal and Ottawa) and in the International section require bilingual agents; and

- agents assigned to the International Maple Leaf Lounge must be bilingual.

Whereas we commend both management and CALEA representatives on these agreements, we urge them to go at least a little further. For example, we believe it essential that Rapidair be raised to require a 100% bilingual capacity. It might be more effective to have bilingual agents at all ticket and check-in counters, where contacts with passengers tend to be more developed than at departure lounges and to assign unilingual agents to departure gates where the principal exchanges with passengers are announcements, announcements which can be made in French by "Central Announce". We request management to keep us informed on the progress of

discussions with CALEA in this regard and to report to us any significant results achieved by both parties.

E. Offer

a) Material Considerations

It is Air Canada's belief that by means of bilingual signage and other bilingual documentation such as time-tables, advertisements, posters, etc., it offers service in both official languages. In their opinion, passengers should thus know that bilingual service is available. However, we do not share this belief, particularly at locations such as TIA where service in French has proven to be not consistently available. We finally convinced the Corporation that it needed to communicate the availability more directly and honestly with French-speaking travellers and suggested that Air Canada identify at TIA specific positions where service in English and French would be definitely available. In 1981, TIA installed an amber light system at all check-in and ticketing positions. Bilingual agents were to turn on the switch at their assigned position when arriving on duty and turn it off when going off duty.

The light system has not yet reached an acceptable success rate for essentially the following reasons:

. there are too few bilingual agents, and

. bilingual agents assigned to these positions often forget to turn them on.

We therefore recommend to Air Canada's TIA management that:

5. **it take the necessary action to ensure constant and effective use by bilingual agents of the amber lights identifying check-in and ticketing positions where service in both official languages should be guaranteed.**

b) Personal Considerations

Public-contact personnel do not greet customers in both official languages, nor does management ask them to do so - the current practice is to use an English-only greeting. As this is the first personal contact between passengers and Air Canada and the first opportunity for the Corporation to let them know in an active way that services are available in English and French and that the linguistic choice for service is really theirs, we recommend to Air Canada's TIA management that:

6. **all public-contact personnel (Air Canada passenger and baggage agents and contracted security agents) be required to adopt the practice of greeting customers in both official languages, by September 30, 1984.**

F. Delivery

With the initial contact between agent and passenger made, the agent is aware of the linguistic preference of the passenger and therefore the language in which service is to be delivered. For unilingual agents faced with customers speaking French, procedures have been developed to ensure delivery of service in that language.

Either they should seek the assistance of a bilingual colleague, after politely asking the passenger in French to wait a moment or by telephone they should request assistance of the bilingual agent on duty at "Central Announce".

In October 1983, TIA management launched a major training-sensitization program, making use of the video prepared by Linguistic Affairs and entitled "The Choice is Theirs", essentially to impress upon agents that it is the passenger who has the right to choose the language of service and to review with agents the procedures outlined above. Although it was too early to properly evaluate this program in the course of the audit, we indicated to management that it should devote some attention to following up on these training sessions.

We may report now that at least agents know what they should be doing and how. However, we have some reservations about the applicability of the procedures, particularly the one whereby agents should seek the assistance of a bilingual colleague. The following illustration serves to clarify our concern.

Take domestic check-in with its twenty positions, only four of which are staffed, 6, 10, 15 and 20. The agent at position 20, Rapidair - Ottawa, is not bilingual and has a dozen or so passengers in front of the counter. A passenger speaking French approaches and the agent says "un moment s'il vous plaît", before deciding what to do next.

Some of the considerations are:

- determine who amongst the other agents on duty are bilingual;

° contact that agent (by telephone, gesture, etc.) to seek assistance and negotiate the modalities of serving the French-speaking passenger and all other waiting passengers;

° call up "Central Announce" and request the agent to process the passenger through check-in, by telephone.

We are led to question the feasibility in actual practice of agents applying this procedure. In fact, complaints continue to be lodged with our Office with regard to the absence of service in French at check-in counters, reinforcing our reason for concern.

It is our opinion that the systematic use of the amber light system would result in unilingual agents having to resort less to the procedures established for them to provide service in French. The feasibility problems just outlined would not surface.

G. Control Mechanisms

To monitor the availability and delivery of service in both English and French, TIA management has a quality assurance system which adequately covers the following aspects:

. departure lounges - announcements in French

. ticketing, check-in - lights

These daily reports are submitted to the Passenger Service Manager who circulates a monthly report for distribution to and, in the case of weaknesses, action by area managers and supervisors. In the sample we reviewed, we saw that departure-lounge announcements had not been made in French

on one occasion (out of seven) and that at least one amber light was on only 7 of the twenty-six times the ticketing and check-in areas were monitored.

The poor results of October's performance with regard to the use of bilingual counter lights do not differ significantly from those gathered earlier in the year. Given this information, we urge management to react expeditiously to the results by ensuring a greater usage rather than be satisfied with explanations provided for the too infrequent use.

Although quality assurance reports on the baggage delivery area are made, linguistic aspects are not included. While we understand that live announcements concerning baggage arrival are rarely made, which might explain why the linguistic side of performance is not systematically measured, we would suggest that monitoring include announcements and whether they are made in both official languages or not.

As the major airline operating out of Terminal II, Air Canada is delegated by the Ministry of Transport to provide security services. This is another function not currently monitored from the official-languages viewpoint but which should be. At the time of our audit, management was unable to report whether there were bilingual security agents or not. We would therefore recommend that Air Canada's TIA management:

7.a) ensure that there be a bilingual capacity amongst contracted security agents at all times, in respect of the contract's provisions in this regard;

b) monitor systematically the availability and delivery of security services in both official languages.

V. Conclusion

By now, all Air Canada personnel at TIA have recently been reminded that it is indeed the passenger who has the legal right to choose the language of service. With the video "The Choice is Theirs", management attempted to show its staff that it is also commercially effective to respect the Official Languages Act and the corporate policy with regard to bilingual service.

We trust that the preceding observations and recommendations will assist Air Canada and particularly TIA management to continue to improve its performance in serving passengers who prefer to speak French in their dealings with the Corporation.

We would like to thank all concerned for the cooperation extended to the study team during the course of the audit.

VI. List of Recommendations

For ease of reference, all recommendations formulated in this report are reproduced below.

We recommend to Air Canada that:

1. it attempt to reach an agreement during the next round of negotiations with CALEA whereby the bilingual numerical level-passenger agents for TIA concur with the Bilingual Service Minimum.*

We recommend to Air Canada's TIA management that:

2.a) as long as the Bilingual Service Minimum is not met, it consult with CALEA representatives in view of concluding a local agreement whereby only bilingual passenger agents will be eligible for transfer to the airport;

b) it adhere strictly to its policy with regard to the hiring of only bilingual part-time agents;

c) it consider granting full-time status only to bilingual part-time agents;

3. ensure that:

a) it regularly update the information contained on the organization board installed in the Passenger Service Meeting Room which identifies supervision and teams and their linguistic capabilities;

---

* see Legend

b) this information be made available systematically to passenger agents in order that unilingual staff may know who of their colleagues are bilingual and therefore whom they may call upon to ensure delivery of service in French.

We recommend to Air Canada that:

4. it attempt to reach an agreement during the next round of negotiations with IAMAW to ensure:

a) the establishment of a minimum number of baggage agents required to ensure service in both official languages at all times at TIA;

b) that TIA be covered by the bilingual requirements which pertain to promotions or transfers of baggage agents and that these requirements be mentioned in the Minutes of IAMAW Negotiations, 1984.

We recommend to Air Canada's TIA management that:

5. it take the necessary action to ensure constant and effective use by bilingual agents of the amber lights identifying check-in and ticketing positions where service in both official languages should be guaranteed;

6. all public-contact personnel (Air Canada passenger and baggage agents and contracted security agents) be required to adopt the practice of greeting customers in both official languages, by September 30, 1984;

7.a) ensure that there be a bilingual capacity amongst contracted security agents at all times, in respect of the contract's provisions in this regard;

b) monitor systematically the availability and delivery of security services in both official languages.

Legend

° Bilingual Service Minimum - Minimum number of bilingual passenger agents required to ensure adequate service in both official languages[1]; the bilingual staffing minimums are the corporate commercial standard and constitute an agreement between the Corporation's Linguistic Affairs and local managements.

° Bilingual Numerical Level - Number of bilingual passenger agents required to ensure adequate service in both official languages as per agreement between Air Canada and the Canadian Air Line Employees' Association[2].

° CALEA - Canadian Air Line Employees' Association (passenger agents)

° IAMAW - International Association of Machinists and Aerospace Workers (baggage agents, etc.)

° TIA - Toronto International Airport

---

1. Corporate definition

2. Agreement between Air Canada and those Sales and Service Branch employees in the service of Air Canada as represented by the Canadian Air Line Employees' Association, Contract No. 22, Letter of Understanding No. 6, Language.

Annex

Extracts from Air Canada's Corporate Language Policy Guidelines

Definitions

In this document:

"Both languages", "either language": mean English and/or French.

"General public" has the meaning implied by Guidelines 5.1 to 5.10, and in essence refers to anyone whose contact with Air Canada is not for the specific purpose of travel.

"Information": refers to what the travelling or general public need to know about Air Canada services.

"Language of Service": signifies the language in which oral and written communications between employees and the public are conducted.

"Offered" means the travelling public must upon contact with Air Canada be informed through, for example, a greeting or notice in the two languages, that services can be provided in either.

"Safety" is used in the context of those activities where the Corporation must take all reasonable measures to protect passengers and public, employees and equipment from accidents or misadventures.

"Third parties" refers to other companies, agencies, etc. contracted by Air Canada to provide services to the travelling or general public on its behalf.

Annex (cont'd)

"Travelling public" has the meaning implied by guidelines 4.1 to 4.9, and in essence refers to anyone whose contact with Air Canada is for the specific purpose of travel.

Language of Service

4. Air Canada services to the travelling public, including where feasible those provided through third parties, are to be offered in both languages and conducted in the language of the customer's choice at all locations and on all flights.

   4.1 Reservation, ticketing, check-in and other related customer services are to be offered in both languages and conducted in the language of the customer's choice.

   4.2 In-flight meal, bar and other services are to be offered in both languages and conducted in the language of the customer's choice.

   4.3 Other ancillary services, such as flight information, baggage tracing, security, travel advisory, hotel reservations, tour and charter bookings, customer and public relations, are to be offered in both languages and conducted in the language of the customer's choice.

   4.4 Printed information to the travelling public, such as contained in timetables, signs, notices, posters, building directories, telephone listings, employee identification badges, and business cards, is to appear in both languages with equal prominence.

   4.5 Verbal information to the travelling public, such as airport and in-flight announcements, is to be conveyed in both languages with equal prominence.

Annex (cont'd)

4.6 Paging announcements may be made solely in the language of the addressee when it is known or can be readily ascertained.

4.7 Air Canada forms and documents used by the travelling public, such as ticket stock, boarding passes, credit cards, and validation/cancelling stamps, are to be bilingual, both languages appearing with equal prominence.

4.8 Reading material (and other forms of entertainment) of both languages is to be offered on all flights and at all locations frequented by the travelling public.

4.9 Correspondence with the travelling public is to be in the language used by the correspondent when it is known or can readily be ascertained.

Responsibility

9. Responsibility and accountability for implementing the Corporate Language Policy are to rest with local management.

9.1 The plans, programs, standards, priorities and target dates necessary to implement the Policy are to be set down in objectives by the management of the location concerned with the assistance and agreement of the Corporate Language Development division, and are to take into account any recommendations of the Commissioner of Official Languages which the Corporation has agreed to implement.

Annex (cont'd)

9.2 Said objectives are to be approved ultimately by the Chief Executive Officer as part of the Corporation's normal, annual planning and budgeting process.

9.3 The Corporate Language Development division is to monitor implementation of the Policy against agreed objectives, using such monitoring systems as may be established by said group in conjunction with the management of the location concerned.

9.4 Identification of all positions requiring knowledge of both languages is to be carried out by the management of the location concerned in conjunction with the Corporate Language Development division.

9.5 Required language training and translation resources are to be furnished to the location concerned by the Air Canada/Canadian National Linguistic Services division, through the Corporate Language Development division for major programs and directly for routine resources; where this is geographically or otherwise impractical, outside agencies approved by said division may be used.

9.6 All direct language training and translation costs are to be absorbed by the Corporate Language Development division; all indirect costs, such as out-of-pocket expenses incurred by employees attending course, and salaries and benefits of personnel required to replace them while on course, are to be absorbed by the location concerned.

9.7 Interpretation of these Guidelines shall rest ultimately with the Chief Executive Officer.

September 1981

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa, K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

AIR CANADA
AÉROPORT INTERNATIONAL DE TORONTO
LANGUE DE SERVICE

JUILLET 1984

TABLE DES MATIÈRES

		Page
I	Introduction	1
II	La vérification	2
	1) Objectif	2
	2) Méthode	2
III	Sommaire	3
IV	Observations et recommandations	4
	1) Structures et organisation	4
	2) Politique et directives en matière de langues officielles	5
	3) Services bilingues	6
	A Aspect matériel	6
	B Aspect humain	6
	C Ressources bilingues	7
	a) Agents passagers (ACETA)	7
	b) Agents aux bagages (AIMTA)	11
	D Répartition	12
	E Offre des services	13
	a) Aspect matériel	13
	b) Aspect ressources humaines	14
	F Prestation des services	15
	G Mécanismes de contrôle	17
V	Conclusion	18
VI	Rappel des recommandations	19
Liste des définitions		21
Annexe :	Extrait des "Directives d'application de la politique linguistique" d'Air Canada	22

I Introduction

Dans son Rapport annuel, 1982, Plans et Programmes des langues officielles, Air Canada présentait une liste d'activités "prévues pour 1983 dans le but de combler les lacunes observées". Voici un extrait de ce rapport :

"Aéroport international de Toronto

Situation:

On a constaté que le nombre d'employés bilingues à l'aéroport de Toronto ne permet pas d'offrir régulièrement le service en français aux nombreux postes d'enregistrement et d'embarquement.

La norme d'effectifs bilingues a été portée à 151 agents passagers, le nombre actuel d'agents bilingues étant de 82 seulement.

Mesures:

1) On mettra davantage l'accent sur les cours de langue. Un programme spécial a été mis au point pour le groupe des agents passagers et il se donne maintenant des cours pendant les heures de travail.

2) La direction poursuit sa campagne de sensibilisation du personnel aux besoins linguistiques de la clientèle.

3) Outre les annonces déjà bilingues du Système central, la direction envisage de se servir d'annonces enregistrées bilingues aux portes d'embarquement.

4) On accroîtra la surveillance sur place pour qu'un bon usage soit fait des signaux lumineux identifiant les postes des employés bilingues."*

II La vérification

1) Objectif

Devant les nombreuses plaintes reçues à notre Bureau, qui confirmaient d'ailleurs l'auto-évaluation de la Société, et en vertu de l'article 25 de la Loi sur les langues officielles, en octobre 1983, nous avons examiné l'aspect linguistique du service à l'Aéroport international de Toronto (AIT). Nous nous sommes attachés à évaluer les progrès réalisés par Air Canada en vue d'atteindre son objectif.

2) Méthode

Afin d'évaluer comment Air Canada servait le public dans les deux langues officielles à l'AIT, nous avons porté notre attention sur les activités suivantes du service Passagers :

- organisation et structures;
- politique en matière de langues officielles et responsabilités de la direction et du personnel dans sa mise en oeuvre;
- diversité des services offerts;
- capacité bilingue du personnel en contact avec le public et répartition des agents passagers bilingues;

---

* Rapport annuel, 1982, Plans et Programmes des langues officielles, Air Canada, 31 janvier 1983, p. 35.

- disponibilité, offre et prestation des services en anglais et en français, y compris les procédures à suivre par les agents passagers unilingues appelés à servir des passagers francophones et le système de voyants lumineux servant à indiquer les postes d'enregistrement et de billeterie où se trouvent des agents bilingues;

- mécanismes de contrôle.

Nous avons recueilli nos renseignements au cours d'entretiens avec quelques cadres et employés de l'AIT, et grâce à l'examen des documents sur les langues officielles: politique de la Société, rapports annuels, plans adoptés pour corriger les lacunes observées, ententes entre les syndicats et la Société et plaintes reçues par notre Bureau.

III Sommaire

Au cours des dernières années, la direction de l'AIT a démontré un intérêt grandissant pour les questions touchant les langues officielles et s'est de plus en plus engagée dans la recherche de solutions en vue d'améliorer le service aux passagers francophones.

Les aspects portant sur la langue de service dans la politique de la Société, adoptée par la direction de l'AIT, sont adéquats. Les lacunes se situent plutôt au niveau de la mise en oeuvre :

- il existe une pénurie aiguë d'agents bilingues;

- les effets des cours de français, que la direction juge être la meilleure solution à la pénurie, ne se feront sentir qu'à trop long terme;

- l'offre de services bilingues y est trop passive;

- les procédures que doivent suivre les agents unilingues pour servir les passagers francophones sont peut-être trop compliquées pour être mise en pratique;

- le système de voyants lumineux, qui indiquent où sont postés les agents bilingues, adopté pour pallier à court terme le manque d'agents bilingues, est sous-utilisé;

- les mécanismes de contrôle sont partiellement incomplets et les irrégularités constatées ne sont pas corrigées.

IV Observations et recommandations

1) Structures et organisation

Les activités d'Air Canada à l'AIT sont regroupées à l'Aérogare II; il n'y a qu'un seul agent à l'Aérogare I. L'organisation du service Passagers correspond assez bien à l'organisation physique de l'Aérogare elle-même. Le chef du service Passagers, sous la responsabilité immédiate du directeur de l'aéroport, est secondé par deux chefs de secteur dont l'un s'occupe des aspects à long terme des vols intérieurs, dont Rapidair et l'arrivée de bagages et l'autre, des vols transfrontières et internationaux. De plus, trois chefs de permanence sont en poste à tour de rôle de 5 h 30 à 10 h 30. Il y a encore le chef de la Planification et des Procédures qui lui, est responsable de plusieurs secteurs de l'administration du personnel et des installations comme la formation, les congés, les méthodes et les systèmes.

Pour ce qui est des contacts avec les passagers, les deux chefs de secteur jouent un rôle de premier plan puisqu'ils supervisent, par l'intermédiaire des surveillants, les agents préposés aux comptoirs des bagages, de l'enregistrement et de la billetterie, et aux salles des départs. Les chefs de

permanence coordonnent les activités de l'aéroport depuis le bureau de contrôle et sont responsables des préposés au "Système central des annonces", situés dans le même bureau. C'est de là que les préposés font les annonces en français à la demande des agents unilingues. Enfin, le chef de la Planification et des Procédures qui, à l'instar des autres chefs, n'a aucun contact avec les passagers, n'en assume pas moins de grandes responsabilités au chapitre des services en français et en anglais. C'est lui, par exemple, qui élabore les procédures que doivent suivre les agents unilingues lorsque des passagers désirent être servis en français. Il s'occupe aussi du système de voyants lumineux utilisé pour indiquer où se trouvent les agents bilingues et veille au bilinguisme de l'affichage.

2) Politique et directives en matière de langues officielles

La direction de l'AIT souscrit à la partie sur la langue de service des "Ligne de conduite et directives de la Société en matière de langue" (reproduites en annexe).

La responsabilité de la mise en oeuvre de la politique incombe sans équivoque à la direction locale qui, chaque année, de concert avec les Affaires linguistiques, doit déterminer le meilleur moyen d'assurer la continuité des efforts entrepris.

En 1982, à l'issue d'une séance de planification de trois jours prévue pour fixer les objectifs de l'année suivante, la direction et le personnel de l'AIT s'étaient entendus sur une liste d'environ douze objectifs dont les quatre priorités étaient les suivantes :

respect du temps d'exécution de chaque fonction;
santé et sécurité;

"efficacité Vente passages"; et
service bilingue.

Après cette rencontre de planification, la direction locale, en coopération avec les Affaires linguistiques, a formulé certaines mesures, énoncées au début du présent rapport, pour atteindre ce quatrième objectif prioritaire.

3) Services bilingues

Les services d'Air Canada à l'Aérogare II de l'AIT se présentent sous deux aspects : l'aspect matériel et l'aspect humain.

A Aspect matériel

Il s'agit des panneaux, des avis, des écrans de télévision et de toute la documentation imprimée. Ici, presque tout est bilingue, les deux langues ayant une égale importance, conformément aux directives.

B Aspect humain

Il comprend les services dispensés par: les agents passagers qui vendent les billets, enregistrent les passagers, annoncent les départs et les arrivées de vols, appellent les clients et répondent aux demandes de renseignements; les agents des bagages qui recherchent les bagages perdus et annoncent parfois l'arrivée de bagages; et les agents de sécurité (contractuels) aux divers points de contrôle. Cet aspect humain constitue le point faible des services dans les deux langues. C'est d'ailleurs cet aspect des services qui motive le plus grand nombre des plaintes reçues par notre Bureau, mais il s'agit aussi de l'aspect le plus difficile à améliorer.

C Ressources bilingues

a) Agents passagers (ACETA)

En mars 1983, on comptait 440 agents passagers à l'AIT. De ce nombre, 81 étaient bilingues, ce qui est bien loin du 144 fixé comme effectif bilingue minimum*, ne représentant que 56 % de la norme commerciale de la Société. Ainsi donc, suite à l'évaluation des Affaires linguistiques qui a précédé la parution du rapport de rendement de juin 1983, la capacité bilingue du groupe des agents passagers a, à juste titre, reçu une cote "C" (ce qui correspond à des "insuffisances majeures ou sérieuses", selon la Société). Dans le même rapport, les résultats d'un sondage auprès des clients qui préféraient traiter en français avec les agents d'Air Canada à l'AIT venaient confirmer l'existence de lacunes importantes : 30 % des passagers ont répondu ne pas avoir été servis dans la langue de leur choix. La constance des données et des évaluations des rapports de rendement depuis 1980 est par ailleurs à remarquer.

Sensible à la situation et désireuse d'y apporter des améliorations, la direction actuelle de l'AIT encourage les agents unilingues à suivre des cours de français, espérant ainsi que le nombre toujours plus grand d'employés inscrits aux différents cours, donnés pendant les heures de travail et aux frais de la Société, finiront par grossir et de façon permanente les rangs des agents bilingues. Bien que nous ne voulions en aucune façon amener la direction ou les employés qui prennent part au programme à y renoncer, nous tenons à souligner que ses effets ne se manifesteront qu'à

---

* Voir Liste des définitions.

long terme; nous incitons Air Canada à trouver une solution qui assurera le service en français dans un avenir plus immédiat et de façon plus constante que ne le permettront les mesures adoptées jusqu'à maintenant.

Dans des circonstances normales, la plus pratique des solutions serait, pour la Société, l'embauchage d'agents passagers bilingues. Cependant, la Société ne recrute plus d'agents à temps plein pour le moment et il n'est pas à prévoir que la situation sera différente dans un avenir rapproché.

Néanmoins, les mutations font qu'il arrive de nouveaux employés à l'aéroport. En 1983, seize agents des Réservations, dont seulement deux bilingues, sont passés au service Passagers. Il est bien évident que pour accroître les ressources bilingues à l'aéroport, il aurait été préférable qu'un plus grand nombre de ces agents maîtrisent le français et l'anglais. En outre, la direction n'a pas vraiment la possibilité d'invoquer les dispositions linguistiques de la convention collective lors des demandes de mutations puisque l'"effectif bilingue minimum" excède déjà de 22 l'"effectif bilingue d'agents passagers"* de l'AIT, fixé à 50 agents à temps plein. En fait, avec 72 agents bilingues à temps plein, on ne satisfait qu'à moitié la norme de 144 pour le service commercial, mais l'on excède de beaucoup la norme fixée dans la convention collective.

---

* Voir Liste des définitions.

Par contre, les agents à temps partiel ne sont pas assujettis à la convention collective, ce qui, du point de vue des langues officielles, laisse à la direction la liberté, comme elle l'a fait il y a environ cinq ans, d'adopter une politique prévoyant l'embauchage d'agents bilingues seulement. Pourtant, il n'y a pour le moment que neuf bilingues parmi les 98 agents à temps partiel (environ 9 %).

Dans le but d'accroître le trop petit nombre d'agents passagers bilingues à l'AIT, et ce, beaucoup plus rapidement que ne le permet la formation linguistique et compte tenu du fait qu'aucun recrutement n'est prévu, nous croyons que la Société devrait immédiatement prendre les mesures pour que seuls des agents passagers bilingues obtiennent des mutations à l'aéroport, du moins, tant et aussi longtemps que l'"effectif bilingue minimum" ne sera pas atteint*. Par conséquent, nous recommandons à Air Canada :

1) **de tenter de conclure une entente, lors de ses prochaines négociations avec l'ACETA, pour que l'"effectif bilingue d'agents passagers" de l'AIT soit fixé au même niveau que l'"effectif bilingue minimum"*.**

Nous recommandons entretemps à la direction d'Air Canada à l'AIT :

2) a) **de chercher à négocier une entente locale avec les représentants de l'ACETA pour que seuls des agents passagers bilingues puissent être mutés à l'aéroport, tant que l'"effectif bilingue minimum" se sera pas atteint*;**

---

* Voir Liste des définitions.

b) **de respecter rigoureusement sa politique ayant trait à l'emploi d'agents à temps partiel bilingues seulement;**

c) **de n'accorder le statut d'employé à temps plein qu'aux agents à temps partiel qui sont bilingues.**

Enfin, soulignons que la direction de l'AIT s'est reconnue dans l'impossibilité de nous dire combien d'agents passagers bilingues il y avait à son service. Au cours de la vérification, on nous a conseillé de consulter la liste d'affectation des agents à temps plein en vigueur le 31 octobre 1983. Cette liste faisait état de 45 agents bilingues, alors que le système d'information sur les ressources humaines de la Société indiquait qu'il y en avait en fait 72. Par la suite, la direction a reconnu que la liste était inexacte, expliquant que les chiffres sur les ressources en français reposaient sur des approximations avancées pour respecter un délai de publication. Sur la liste mise à jour, on comptait 90 agents bilingues. Par ailleurs, nous avons appris que les responsables de la planification de la main-d'oeuvre, qui décident de l'affectation et de la composition des équipes de travail pour l'Aérogare II, disposaient, semble-t-il, de listes précises des employés et de leur compétence linguistique. En outre, afin de diffuser l'information sur les compétences linguistiques de chacun, il a été décidé d'installer un organigramme dans la salle de réunion du service Passagers et d'y inscrire les noms et les capacités linguistiques des surveillants et des employés de chaque poste de travail.

---

* Voir Liste des définitions.

Nous recommandons à la direction d'Air Canada à l'AIT :

3 a) **de mettre régulièrement à jour l'organigramme affiché dans la salle de réunion des services Passagers où sont données les noms des surveillants et des membres des équipes ainsi que leurs capacités linguistiques;**

b) **de communiquer systématiquement les renseignements de cet organigramme à tous les agents passagers afin que les unilingues sachent quels collègues sont bilingues et ainsi capables de les aider lorsqu'il faut servir des passagers en français.**

Agents aux bagages (AIMTA)

Au moment de notre vérification, il y avait 50 agents aux bagages à l'AIT, dont six bilingues. Ces 50 agents forment trois équipes de 30 agents. Les échanges avec les voyageurs se limitent aux annonces d'arrivée de bagages et à de brèves conversations lorsqu'un passager perd des bagages. Les agents aux bagages unilingues doivent suivre la même procédure que les agents passagers, à savoir :

° appeler le "Système central des annonces" pour faire faire une annonce en français; et

° demander l'aide d'un collègue bilingue.

Devant le trop petit nombre d'agents aux bagages bilingues, nous recommandons à Air Canada :

4) lors de ses prochaines négociations avec l'AIMTA, de tenter
   a) de fixer un nombre minimum d'agents aux bagages bilingues pour dispenser en tout temps des services dans les deux langues officielles à l'AIT;
   b) d'assujettir l'AIT aux exigences de bilinguisme se rapportant aux promotions et aux mutations des agents aux bagages, et de préciser ces exigences dans le procès verbal des négociations de l'AIMTA de 1984.

D Répartition

Compte tenu du petit nombre d'agents bilingues et du fait que les activités d'Air Canada à l'AIT nécessitent la présence d'employés à au moins dix-huit points de service en même temps, la direction de l'AIT ne peut de toute évidence offrir des services bilingues partout et en tout temps, dans l'état actuel des choses.

Cependant, une entente locale entre la direction de l'AIT et les représentants de l'ACETA prévoit que :

° 50 % des postes du service Rapidair (Montréal et Ottawa) et de la section internationale exigent la présence d'agents bilingues; et que

° les agents affectés au Salon international "Feuille d'Érable" devront être bilingues.

Nous félicitons la direction et les représentants de l'ACETA d'en être arrivés à une telle entente, et nous les encourageons à aller encore plus loin. Nous estimons, par exemple, que tout le personnel des comptoirs Rapidair devrait être bilingue. Il serait probablement plus pratique d'affecter des agents bilingues à tous les comptoirs de billetterie et d'enregistrement où les échanges avec les

passagers sont en général plus longs et complexes qu'aux salles de départ, et d'affecter des unilingues aux portes d'embarquement où les échanges se limitent, à toutes fins utiles, aux annonces, annonces qui peuvent être faites en français par le "Système central des annonces". Nous demandons à la direction de nous tenir au courant de l'évolution de la situation et des résultats de ses discussions avec l'ACETA à cet égard.

E Offre des services

a) Aspect matériel

Air Canada estime offrir ses services dans les deux langues officielles du fait de l'existence de panneaux et d'écriteaux bilingues et de la présence d'horaires, de publicité, d'affiches, etc. dans les deux langues. Air Canada croit que cela suffit pour que les passagers concluent que des services en anglais et en français sont disponibles. Nous ne sommes pas du même avis, d'autant plus que dans certains endroits, comme l'AIT, les services en français ne sont pas uniformément disponibles. Nous avons finalement convaincu la Société qu'il lui fallait recourir à des moyens directs pour faire savoir aux voyageurs francophones qu'elle pouvait leur offrir ses services dans leur langue et nous lui avons suggéré de bien identifier certains postes à l'AIT où il serait toujours possible de se faire servir en français ou en anglais. En 1981, l'AIT a installé des voyants lumineux à tous les postes d'enregistrement et de billetterie. Les agents bilingues devraient normalement allumer la lumière de leur poste lorsqu'ils prennent leur service et l'éteindre lorsqu'ils partent.

Ce système de voyants ne connaît pas encore le succès escompté pour les raisons suivantes :

° il y a trop peu d'agents bilingues; et

° les agents bilingues oublient souvent d'allumer le voyant de leur poste.

Par conséquent, nous recommandons à la direction d'Air Canada à l'AIT :

5) de prendre les mesures appropriées pour que tous les agents bilingues fassent bon usage des voyants lumineux indiquant les postes d'enregistrement et de billetterie où le service est assuré dans les deux langues officielles.

b) Aspect ressources humaines

Les employés qui ont des échanges directs avec le public n'utilisent pas de formule d'accueil bilingue et la direction ne leur demande pas de le faire - la pratique actuelle consiste à utiliser une formule d'accueil unilingue anglaise. Puisque l'accueil constitue le premier contact direct entre Air Canada et ses passagers et qu'il s'agit là de la première occasion de leur faire savoir que les services sont disponibles en français ou en anglais et que le choix linguistique de service est le leur, nous recommandons à la direction d'Air Canada à l'AIT :

6) d'exiger que tous les employés qui ont des échanges directs avec le public (agents passagers et agents des bagages d'Air Canada et agents de sécurité contractuels) adoptent une formule bilingue pour accueillir les clients, au plus tard le 30 septembre 1984.

F Prestation des services

Après le premier échange avec le client, l'agent sait quelle langue celui-ci utilise, donc, dans quelle langue il doit le servir. Des procédures ont été prévues à l'intention des agents unilingues anglais qui doivent servir les francophones.

Ainsi, après avoir poliment demandé en français au client d'attendre un moment, l'agent doit, soit aller chercher l'aide d'un collègue bilingue, soit demander par téléphone l'aide de l'agent bilingue préposé au "Système central des annonces". En octobre 1983, la direction de l'AIT lançait un vaste programme de sensibilisation et de formation en utilisant la bande vidéo "Le choix est leur", préparée par les Affaires linguistiques spécialement pour bien faire comprendre aux agents que ce sont les passagers qui ont le choix de la langue des services et pour passer en revue les procédures susmentionnées. Bien qu'il ait été trop tôt pour évaluer adéquatement le programme lors de la vérification, nous avons fait savoir à la direction qu'elle devrait assurer une forme ou une autre de suivi après les séances d'information.

Nous pouvons maintenant affirmer que les agents savent au moins ce qu'ils devraient faire et comment. Cependant, nous avons certaines réserves au sujet de l'applicabilité des procédures, particulièrement celle voulant qu'un agent doive chercher l'aide d'un collègue bilingue. Prenons un exemple pour illustrer notre propos :

Supposons qu'à l'enregistrement-vols intérieurs, qui compte vingt postes, seuls les postes 6, 10, 15 et 20 sont occupés. L'agent du poste 20, Rapidair - Ottawa, est unilingue et environ une douzaine de passagers attendent à son comptoir.

Un francophone s'approche et l'agent lui dit "un moment s'il-vous-plaît", puis décide quoi faire. Il doit :

° trouver qui, parmi les autres agents en poste, est bilingue;

° entrer en contact avec cet agent (par téléphone, par geste ou autrement) pour lui demander son aide et décider avec ce dernier comment servir le passager francophone et les autres qui attendent;

° ou encore, appeler le préposé du "Système central des annonces" et lui demander de s'occuper (par téléphone) du passager francophone.

Nous avons de sérieuses réserves quant à la possibilité de mettre en pratique une telle procédure. En fait, notre Bureau reçoit toujours des plaintes portant sur l'absence de services en français aux comptoirs d'enregistrement, ce qui vient ajouter à nos motifs de préoccupation.

Nous sommes d'avis que le recours systématique au système de voyants lumineux éviterait bien souvent aux agents unilingues d'avoir à suivre la procédure établie pour leur permettre de servir les francophones, sans compter qu'il éliminerait toutes les complications qui y sont associées.

G Mécanismes de contrôle

La direction de l'AIT dispose d'un système lui permettant de surveiller adéquatement la disponibilité et la prestation des services en anglais et en français dans les secteurs suivants :

. salles de départs: annonces en français;

. billetterie, enregistrement: système de voyants.

Les rapports quotidiens sur ces secteurs sont remis au chef du service Passagers qui lui, distribue un rapport mensuel aux chefs et aux surveillants des secteurs qui doivent prendre les mesures qui s'imposent lorsque l'on constate des lacunes. Dans l'échantillon que nous avons examiné, l'on n'avait pas fait les annonces en français dans la salle de départ à une occasion (sur sept) et il n'y avait de voyant allumé que lors de sept des 26 vérifications à la billetterie et à l'enregistrement.

Les lacunes ayant trait à l'utilisation des voyants lumineux constatées lors de la vérification d'octobre ne différaient guère de celles observées les mois précédents. Devant une telle situation, nous demandons à la direction d'agir le plus rapidement possible pour garantir un usage régulier de ces voyants plutôt que d'accepter tout bonnement les excuses invoquées pour justifier les dérogations.

On prépare bien des rapports sur la qualité des services dans le secteur des bagages, mais l'aspect linguistique n'y est pas abordé. Nous comprenons facilement que l'on annonce rarement de vive voix l'arrivée des bagages, ce qui expliquerait peut-être pourquoi l'aspect linguistique ne fait pas l'objet d'une évaluation, mais nous suggérons tout de même d'inclure les annonces dans les rapports et de vérifier si elles sont faites dans les deux langues officielles.

Air Canada étant le plus grand utilisateur de l'Aérogare II, le ministère des Transports lui confie le contrat des services de sécurité. Il s'agit encore là d'un secteur qui échappe à toute vérification linguistique mais qui devrait

être surveillé. De fait, la direction ne pouvait pas nous dire si ces services comptaient des agents de sécurité bilingues ou pas. Par conséquent, nous recommandons à la direction d'Air Canada à l'AIT :

7) a) **de veiller à ce qu'il y ait en tout temps des agents de sécurité bilingues en fonction, conformément aux clauses du contrat de services de sécurité;**

b) **de vérifier systématiquement si les services de sécurité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles.**

V Conclusion

On a récemment rappelé à tout le personnel d'Air Canada à l'AIT que le passager a légalement le droit de choisir dans quelle langue se faire servir. Par la bande vidéo "Le Choix est leur", la direction a tenté de démontrer à son personnel qu'il est commercialement efficace de respecter la Loi sur les langues officielles et les aspects de la politique de la Société ayant trait à la langue de service.

Nous osons croire que les observations et recommandations contenues dans notre rapport aideront Air Canada, particulièrement la direction de l'AIT, à continuer d'améliorer les services aux passagers qui préfèrent utiliser le français quand ils traitent avec la Société.

En terminant, nous tenons à remercier tout le personnel qui nous a aidés au cours de notre vérification.

VI Rappel des recommandations

Pour fins de commodité, toutes les recommandations formulées dans ce rapport sont reproduites ici.

Nous recommandons à Air Canada:

1) de tenter de conclure une entente, lors de ses prochaines négociations avec l'ACETA, pour que l'"effectif bilingue d'agents passagers" de l'AIT soit fixé au même niveau que l'"effectif bilingue minimum"*.

Nous recommandons à la direction d'Air Canada à l'AIT :

2) a) de chercher à négocier une entente locale avec les représentants de l'ACETA pour que seuls des agents passagers bilingues puissent être mutés à l'aéroport, tant que l'"effectif bilingue minimum" ne sera pas atteint*;

b) de respecter rigoureusement sa politique ayant trait à l'emploi d'agents à temps partiel bilingues seulement;

c) de n'accorder le statut d'employé à temps plein qu'aux agents à temps partiel qui sont bilingues;

3) a) de mettre régulièrement à jour l'organigramme affiché dans la salle de réunion des services Passagers où sont donnés les noms des surveillants et des membres des équipes ainsi que leurs capacités linguistiques;

b) de communiquer systématiquement les renseignements de cet organigramme à tous les agents passagers afin que les unilingues sachent quels collègues sont bilingues et ainsi capables de les aider lorsqu'il faut servir des passagers en français.

---

* Voir Liste des définitions.

Nous recommandons à Air Canada :

4) lors de ses prochaines négociations avec l'AIMTA, de tenter
   a) de fixer un nombre minimum d'agents aux bagages bilingues pour dispenser en tout temps des services dans les deux langues officielles à l'AIT;
   b) d'assujettir l'AIT aux exigences de bilinguisme se rapportant aux promotions et aux mutations des agents aux bagages, et de préciser ces exigences dans le procès verbal des négociations de l'AIMTA de 1984.

Nous recommandons à la direction d'Air Canada à l'AIT :

5) de prendre les mesures appropriées pour que tous les agents bilingues fassent bon usage des voyants lumineux indiquant les postes d'enregistrement et de billetterie où le service est assuré dans les deux langues officielles;

6) d'exiger que tous les employés qui ont des échanges directs avec le public (agents passagers et agents des bagages d'Air Canada et agents de sécurité contractuels) adoptent une formule bilingue pour accueillir les clients, au plus tard le 30 septembre 1984;

7) a) de veiller à ce qu'il y ait en tout temps des agents de sécurité bilingues en fonction, conformément aux clauses du contrat de services de sécurité;
   b) de vérifier systématiquement si les services de sécurité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles.

Liste des définitions

° Effectif bilingue minimum : Nombre minimum d'employés bilingues nécessaire pour assurer un service adéquat dans les deux langues officielles[1]; le minimum d'employés bilingues représente la norme commerciale de la Société et est fixé par voie d'entente entre les Affaires linguistiques de la Société et les directions locales.

° Effectif bilingue : Nombre d'agents passagers nécessaire pour dispenser un service adéquat dans les deux langues officielles conformément aux ententes entre Air Canada et l'Association canadienne des employés du transport aérien[2].

° ACETA : Association canadienne des employés du transport aérien (agents passagers)

° AIMTA : Association internationale des machinistes et des travailleurs de l'aéroastronautique (agents des bagages et autres)

° AIT : Aéroport international de Toronto.

1. Définition de la Société.
2. Entente entre Air Canada et ses employés de la Direction des ventes et services représentés par l'Association canadienne des employés du transport aérien, Convention n° 22, Lettre d'entente n° 6, Langues.

Annexe

Extrait des "Directives d'application de la politique linguistique d'Air Canada"

Définitions

Les termes ci-dessous ont ici le sens suivant :

"Information": ce que les voyageurs ou le public doivent savoir sur les services d'Air Canada.

"Langue de service": celle qui sert aux communications orales et écrites entre les employés et le public ou les voyageurs.

"Les deux langues", "l'une ou l'autre langue": l'anglais et le français, l'anglais ou le français.

"Offre": se dit de services dont le public doit être informé dès son contact avec Air Canada qu'il peut les obtenir dans l'une ou l'autre langue, par exemple par une salutation ou un avis dans les deux langues.

"Public": terme dont le sens ressort des directives 5.1 à 5.10 et qui désigne essentiellement les personnes qui entrent en contact avec Air Canada dans un autre but que celui d'avoir recours à ses services de voyage.

"Sécurité": s'applique à toute activité qui exige de la Société qu'elle prenne toutes les mesures nécessaires pour protéger les passagers, le public, les employés et le matériel contre tout accident ou incident.

"Tiers": entreprise, agence ou autre organisme qui s'engage par contrat à assurer, au nom d'Air Canada, des services aux voyageurs ou au public.

"Voyageurs": terme dont le sens ressort des directives 4.1 à 4.9 et qui désigne essentiellement les personnes qui entrent en contact avec Air Canada dans le but précis d'avoir recours à ses services de voyage.

Langue de service

4. Dans tous les établissements et sur tous les vols, les divers services qu'Air Canada assure aux voyageurs, y compris si possible ceux fournis par l'intermédiaire d'un tiers, doivent être offerts dans les deux langues et fournis dans celle que choisit le client.

4.1 Les services de réservation, de billetterie, d'enregistrement et autres services connexes à la clientèle doivent être offerts dans les deux langues et fournis dans celle que choisit le client.

4.2 Les services de repas, de rafraîchissements et autres prestations à bord doivent être offerts dans les deux langues et fournis dans celle que choisit le client.

4.3 Les services connexes tels ceux qui se rapportent à l'information sur les vols, à la recherche des bagages, à la sécurité, aux conseils sur les voyages, aux réservations d'hôtels, aux réservations de voyages à forfait et de vols nolisés et aux relations avec la clientèle et avec le public, doivent être offerts dans les deux langues et fournis dans celle que choisit le client.

4.4 L'information imprimée destinée aux voyageurs, telle celle qui figure aux indicateurs, panneaux, avis, affiches, tableaux indicateurs, annuaires téléphoniques, insignes nominatifs et cartes de visite, doit être dans les deux langues, et une importance égale doit être accordée à chacune d'elles.

4.5 L'information orale destinée aux voyageurs, telles les annonces dans les aéroports et à bord, doit être transmise dans les deux langues, et une importance égale doit être accordée à chacune d'elles.

4.6 L'appel de personnes dans les aéroports peut ne se faire que dans la langue de l'intéressé si celle-ci est connue ou peut l'être aisément.

4.7 Les imprimés et documents d'Air Canada utilisés par les voyageurs, tels les billets, cartes d'embarquement, cartes de crédit, ainsi que les tampons servant à la validation ou à l'annulation de documents, doivent être bilingues et une importance égale doit être accordée aux deux langues.

4.8 La lecture (et les autres formes de distraction) doit être offerte dans les deux langues sur tous les vols et dans tous les établissements de la Société que fréquentent les voyageurs.

4.9 La correspondance avec les voyageurs doit se faire dans la langue utilisée par le correspondant si celle-ci est connue ou peut l'être aisément.

Responsabilité

9. Les cadres locaux ont la responsabilité de veiller à l'application de la ligne de conduite de la Société en matière de langue, dont ils doivent rendre compte.

9.1 Les plans, programmes, normes, priorités et dates nécessaires à l'application de la ligne de conduite doivent être traduits sous forme d'objectifs par la direction de l'établissement intéressé avec l'aide et l'accord de la division des Affaires linguistiques et doivent tenir compte de toute recommandation du Comissaire aux langues officielles que la Société a accepté d'appliquer.

9.2 Ces objectifs doivent en fin de compte être sanctionnés par le Directeur général dans le cadre du processus annuel normal de planification et d'établissement du budget.

9.3 Il incombe à la division des Affaires linguistiques de contrôler l'application de la Ligne de conduite en fonction des objectifs convenus et selon les méthodes de contrôle qu'elle aura établies conjointement avec la direction de l'établissement intéressé.

9.4 La détermination des postes exigeant la connaissance des deux langues doit être effectuée par la direction des Affaires linguistiques.

9.5 Le service de Linguistique Air Canada/Chemins de fer Nationaux doit fournir aux établissements intéressés les ressources en formation linguistique et en traduction dont ils peuvent avoir besoin, soit par l'intermédiaire de la division des Affaires linguistiques dans le cas de programmes importants, soit directement dans celui des activités courantes. Si des raisons géographiques ou autres rendent peu pratique la prestation de ces services, on doit alors avoir recours à des agences extérieures reconnues par le service de Linguistique.

9.6 La division des Affaires linguistiques doit absorber tous les coûts directs afférents à la formation linguistique et à la traduction. Quant aux coûts indirects, tels que les dépenses courantes des employés suivant des cours et les sommes versées en traitements et avantages sociaux à leurs remplaçants, ils sont à la charge de l'établissement intéressé.

9.7 L'interprétation ultime des présentes directives relève du Directeur général.

septembre 1981

POOR

QUALITY

ORIGINAL